

本学の学生の援助要請行動について

中林 恭子・後藤 和史

愛知みずほ大学人間科学部

Kyoko Nakabayashi・Kazufumi Gotow

Faculty of Human Sciences, Aichi Mizuho College

キーワード：悩み、援助要請行動、学生相談

問題と目的

少子化、大学全入時代を迎え、大学・短大への進学率は年々増加し、53.2%（平成25年度文部科学省）となっている。このような中で大学には資質、能力、知識、興味、関心などの面で多様な学生が入学してくるし、精神面、発達面の問題を抱えた学生も増えている。そのために、多様な学生のニーズに応じるために、様々なサービスが大学に求められるようになった。また、平成12年に「教職員中心の大学」から「学生中心の大学」へという視点の転換が文部科学省から示され、多様なニーズをもった学生に対するきめ細やかな教育・指導が重要視されるようになった。

本学でも従来のチューター制度や何でも相談窓口、就職指導室に加え、学修コンシェルジュ制度を設けたり、学生相談室を開設したりして、学修面、進路面だけではなく、精神面の援助を含めた学生のニーズに応じる体制作りが進んでいる。

日本学生支援機構の調査では、学生相談の件数は年々増加傾向にあるが、学生数1000人以下の小規模校のみ、変化していないことが示されている。この結果について、学生と教職員との距離が近く、一般教職員がこまめに学生に対応しているために、学生相談独自の組織の相談件数が増えていない可能性と、学生の相談ニーズに対応できるだけの余裕がなく、相談件数が頭打ちになっている可能性が指摘されている¹⁾。本学も小規模大学であり、調査結果から学生相談ニーズに十分対応できていない可能性が示唆される。大学が学生に様々なサービスを提供しても、学生のニーズとずれが生じたり、ニーズに対応できないこともある。

学生相談の場合、学生が自ら相談することでサービスが開始される。DePaulo, B. M. は援助要請を「①個人が問題または要求を抱えている②他者の時間、努力、その他の資源が関われば、問題を軽減したり、解決することが可能である。③そのような人が直接的に他の人の助けを求める行動」と述べている²⁾。自ら援助を求める行動を起こせば、援助を受けることが可能となるが、援助を求めない場合、援助を受けることはでき

ない。大学のサービスの場合も、学生が悩みを抱えながらも助要請行動を取れない、あるいは取らない場合、学生のニーズに応じることは困難である。また、木村・水野は学生が問題を抱えた時、学生相談室などのフォーマルな制度よりも身近な友人、家族に相談する傾向があることを指摘している³⁾。大学のサービスが学生に十分活用されていないことが伺える。

このような調査、先行研究から、本学の学生のためのサービス制度が十分に活用されているかどうか検証することが必要である。そこで、学生が悩みや問題を抱えた場合、誰に、あるいはどの機関に相談したか、あるいは相談を希望しているかという学生の援助を求める行動の現状を把握したい。

そこで本研究では、学生がどのようなことに悩んでいるのか、悩みを解決するためにどのような行動を取っているのかという現状を調査分析することを目的とする。また、悩みがあっても、相談に来ない学生について分析することで、その対応方法について考察する。

方法

調査参加者 調査は本学の学生全員を対象とし、124名（男性43名、女性79名、性別欄未記入2名）から回答を得た。学年別には1年生10名、2年生55名、3年生34名、4年生20名であった。

調査手続き 当初、Google Formsを利用した調査を実施した。ウェブ調査ならば、大学に来ることができない等、本来最も援助を必要とする学生もアンケートに参加できると考えたからである。そこで Campus Vision（学内情報配信システム）や学内掲示を通して学生に参加を呼びかけた。しかし、協力者が十分集まらなかったため、授業時間を利用して紙面による質問紙調査を行った。ウェブを利用した場合も、紙面による場合も、任意の調査であり、回答しなくても不利益にはならないこと、匿名性が保たれることを明記し、同意を得たうえで実施した。

質問紙構成

(1) 悩み

大学生になってから、悩んだことがあるかどうかを訊いた。日常的に様々な悩みが想定されるので、質問紙では「自分で解決できない問題」と規定した。悩みのある学生には、悩みの内容を選択肢の中から選んでもらった。

悩みの内容については、木村・水野の分類⁴⁾を参考にして、「対人・社会面」、「心理・健康面」、「修学・進路面」の問題領域を設定し、「対人・社会面」の問題領域に「対人関係」「異性・恋愛」「家族関係」の悩みを、「心理・健康面」の問題領域に「性格・外見」「体調」「精神面」の悩みを、「修学・進路面」の問題領域に「進路・将来」「学力・能力」「履修」の悩みを設定した。

(2) 援助要請行動

悩みのある学生には、援助要請行動の有無を訊き、援助要請行動を取った学生には、悩みを相談した相手及び機関を選択肢から選択させた。相談相手・機関としては、フォーマルな大学の相談サービス制度の「チューター」「コンシェルジュ」「学生相談室」「なんでも相談窓口」「就職指導室」、インフォーマルで身近な「友人」「恋人」「先輩」「家族」「その他」を設定した。

悩みがあっても、援助要請行動を取らなかった学生には援助要請行動を取らない理由について選択肢を挙げて訊いた。援助を求めない理由は、太田の「たすけを求める行動をとめる原因」⁵⁾を参考にして、「相談相手」「相談相手との関係」「相談相手からの評価」「自己評価」「相談の意義」の問題領域を設定した。「相談相手」の問題領域には「不在」「対人不信感」の問題、「相談相手との関係」の問題領域には「迷惑」「嫌悪」「拒否」の問題、「相談相手からの評価」の問題領域には「能力」「弱み」「甘え」の問題、「自己評価」の問題領域では「戸惑い」「無力感」「プライド」の問題、「相談の意義」の問題領域では「相談への不信感」「不信体験」「問題の放置」および「その他」を設定した。

また、悩みがない学生には悩んだ場合を想定した上で、援助要請行動の有無と前述の選択肢を提示して悩みを相談したい相手・機関を訊いた。

結果

悩み 「自分で解決できない問題に関する悩み」の体験率は有効回答 122 名中 76 名 (62.3%) であり、性別・学年による有意な違いは見られなかった。

また、悩みの中で体験率が高いのは、進路や将来に関する悩み (53.9%)、対人関係に関する悩み (53.6%)、単位・履修に関する悩み (34.2%) であり、対人関係

に関する悩み以外は「修学・進路面」の問題領域における悩みの体験率が高かった。

また、悩みごとに性差を分析するところ、「対人関係に関する悩み」「自分の精神面に関する悩み」において、男子学生の方が悩みの体験率が有意に高かった (それぞれ、 $\chi^2(1)=3.947$, $p<.05$; $\chi^2(1)=4.305$, $p<.05$)。

援助要請行動 悩みのある学生の中で援助要請行動 (相談) を取った学生 (援助要請群) は 72 名中 42 名 (58.3%) であり、援助要請行動 (相談) を取らなかった学生 (非援助要請群) は 72 名中 30 名 (41.7%) であった。性別・学年による有意な差は見られなかった。

現在悩みはない学生の中で問題が起きた場合、援助要請行動 (相談) を取ると予想する学生 (想定群) は 50 名中 31 名 (62.0%) であり、取らないと予想する学生 (非想定群) は 50 名中 19 名 (38.0%) であった。援助要請群の方が、想定群よりも援助要請行動を取らないことが示された。

相談相手 援助要請群の主な相談相手を表 1 に示し、想定群の主な相談相手を表 2 に示した。身近な友人・家族に相談する学生が多数をしめたが、大学の制度としてはチューターに相談する学生が多かったことが見て取れる。

また、悩みのある学生の実際の相談行動と悩みのない学生の想定行動との差異を検討するために、Fisher の直接法を用いてクロス表分析を行った。その結果、援助要請群では、家族問題と精神面の悩みにおいてチューターを有意に高く、あるいは高い割合で相談相手として選択していた (それぞれ、 $p=.036$, $p=.063$)。一方、想定群のほうが有意に高い割合で選択した相談相手は、対人関係、体調における家族 (それぞれ、 $p=.000$, $p=.000$)、性格・外見、進路・将来における友人 (それぞれ、 $p=.020$, $p=.000$)、精神面における恋人 ($p=.036$) であった。また、進路・将来における就職指導室 ($p=.083$)、恋愛・異性、体調、学力・能力、精神面における友人 (それぞれ、 $p=.058$, $p=.060$, $p=.063$, $p=.081$) においても高い傾向がみられた。

援助要請行動の抑制理由 非援助要請群が挙げた主な理由は、「相手に迷惑がかかるのではと気になる」

(11 名)、「こんなことで相談して良いのか迷う」(10 名)、「相談しても解決しないと思う」(10 名)であった。一方、非想定群があげた主な理由は、「自分の弱みを見せたくない」と「放っておいてもそのうち解決すると思う」(4 名)、「相談相手がいない」「信頼できる人がいない」「こんなことで相談して良いか迷う」(3 名)であった。

非援助要請群と想定群との理由の差異を検討するために Fisher の直接法を用いたクロス表分析を行った。

その結果、非援助要請群において「相談しても解決しないと思う」「相手に迷惑がかかるのではと気になる」

の割合が有意に高い、あるいは高い傾向であった（ $p=.007$, $p=.089$ ）。

表 1 悩みをかかえる学生（援助要請群）の相談相手

		相談相手（複数選択）										総 数
		チューター	コンシェルジュ	学生相談室	何でも相談	就職指導室	友人	恋人	先輩	家族	その他	
対人・社会	対人関係	4	0	2	1	0	22	3	1	6	2	40
	異性・恋愛	0	0	0	0	0	6	1	3	3	0	16
	家族	3	1	0	0	0	5	3	1	3	1	16
心理・健康	自分の性格・外見	0	0	0	0	0	4	2	2	4	1	14
	自分の精神面	3	1	1	0	1	10	0	2	3	1	21
	自分の体調	2	0	0	0	0	3	2	0	3	2	18
修学・進路	進路や将来	10	1	2	0	3	10	4	3	10	2	41
	自分の学力・能力	4	0	0	0	0	3	1	1	6	1	19
	単位・履修	8	3	0	0	0	10	2	1	2	1	26

(n=76)

表 2 悩みをかかえていない学生（想定群）が想定する相談相手

		想定する相談相手（複数選択）										総 数
		チューター	コンシェルジュ	学生相談室	何でも相談	就職指導室	友人	恋人	先輩	家族	その他	
対人・社会	対人関係	2	0	0	0	0	22	4	3	17	4	30
	異性・恋愛	2	2	0	0	2	21	3	3	11	3	30
	家族	0	0	0	0	0	22	6	1	5	4	30
心理・健康	自分の性格・外見	0	0	0	0	0	21	5	4	14	4	30
	自分の精神面	0	0	1	0	0	22	6	1	11	3	30
	自分の体調	2	0	0	1	0	14	3	1	21	5	30
修学・進路	進路や将来	11	3	2	0	7	23	4	4	8	2	30
	自分の学力・能力	11	1	0	0	0	13	4	3	11	6	30
	単位・履修	17	3	2	1	3	11	2	3	4	2	30

考察

大学生の心性 大学生は発達段階においては青年期後期と位置づけられる。就職をしている同年齢の若者と比較すれば、社会参加を果たしていないこと、経済的に親に依存している点が大学生の特徴となる。つまり、身体的、性的には成熟しているものの、精神的、

社会的においては、まだ、十分成熟しているとはいえない状態にある。

Erikson, E.H. は青年期には社会的な義務を猶予され、自分の生き方を模索する機関として心理社会的モラトリウムを提唱している⁶⁾。まさに、大学生はモラトリウム期間に属している。大学生はこの期間を利用

して勉強、部活やサークル活動、ボランティア活動、アルバイトや旅行等の役割実験を行い、自らのアイデンティティの獲得を目指すことになる。

Eriksonはアイデンティティを「内的な不変性と連続性を維持する能力（心理学的意味での自我）が、他者に対する自己の意味の不変性と連続性とに合致する経験から生まれた自信」と定義している⁷⁾。つまり、内的な自我の確立とともに、他者との関係、言い換えれば、社会の中での自分の役割を得ていかなければならない。それゆえに、アイデンティティの確立には職業の選択も大きな意味を持つことになる。

また、大学生になると、親からの精神的な自立が促進される。このような青年が精神面で親から独立する心理的な親離れを **Hollingsworth, L.S.**は「心理的離乳」と呼んだ。落合らは心理的離乳を親が子どもを抱え込む親子関係／親が子どもと手を切る親子関係（第1段階）、親が外界にある危険から子どもを守ろうとする親子関係（第2段階）、子どもである青年が困った時に親が助けたり、励まして子どもを支える親子関係（第3段階）、子どもが親から信頼・承認されている親子関係（第4段階）、親が子どもを頼りにする親子関係（第5段階）の過程としてとらえた。そして、第1～3段階から第4、5段階への質的な変化が高校生から大学生初期に生じると述べている⁸⁾。

親から精神的に自立していく過程で、親の代わりに精神的支柱となるのが、友人、親友である。黒田等の研究によると、大学生において自分たちの親友関係が他の親友関係よりも良いあるいは悪くないと評価すればするほど、相対的幸福感・自尊感情・充実感が高まり、抑うつ感が低まると言う⁹⁾。親友との良好な関係性が大学生の精神的な安定感を支えることに繋がっていると言える。中高生のみならず、大学生にとっても友人、親友の存在は重要である。

大学生は大人になることを模索している段階である。移行期の不安定さの中でさまざまな悩みが生じると考えることができる。特に将来の進路を考えることは重要な課題である。また、親から精神的に自立しているので、親への依存度が減り、友人への依存度が高くなるので、友人関係における悩みが生じると考えられる。

悩みの体験率 「自分で解決できない問題に関する悩み」の体験率は62.3%であり、過半数の学生が過去に悩んだ経験があったり、現在も悩んでいることになる。日本学生支援機構の調査では、学業成績、進路・就職、経済的問題における不安や悩みが「少しある」から「大いにある」を合わせると、50.9%から74.6%であり、人間関係、健康、性格に関しては、25.1%から35.6%であった¹⁰⁾。福岡が8つのストレス状況において最近1週間での体験を問うており、その体験率は

59.5%から78.4%になっている¹¹⁾。また、筆は過去1年間の悩みを聞いたところ、高校生も大学生も約60%は何らかの悩みを抱えていたと報告している¹²⁾。先行研究では悩みのとらえ方が異なるので、一概に比較できないが、本学の学生の悩みの体験率は大学生の平均的な水準にあると考えられる。

また、悩みの中で体験率が高かったのは、進路や将来に関する悩み（53.9%）、対人関係に関する悩み（53.6%）、単位・履修に関する悩み（34.2%）であった。筆は「大学生にとっては、学業や将来についての悩みに加えて、人間関係の問題が高校生よりも悩みの原因として大きい」と述べている¹³⁾。進路、対人関係の悩みは大学生の心性とも一致するものであり、大学生の発達課題として大きなテーマとなるものである。

対人関係には様々な側面が考えられるが、友人関係の問題が多数を占めていると考えられる。本学でも仲間と一緒に同じ授業を受けたり、授業以外でも数人で楽しそうに談笑する学生の姿が見受けられる。その一方で高等学校までのようなクラス制度がないために、どのように友人を作ったらよいか分からないという相談を受けることもある。また、桜井の調査によると、本学では60%の学生がサークル活動や部活動に参加していない¹⁴⁾。それらの活動を通して仲間や友人を作ることにも困難な状況にあることが分かる。

さらに、大学で友人ができて、時にはトラブルや仲間外れになることもあり、そのような相談を受けることがある。最近の特徴としてはLINEによるトラブルの相談が増加していることである。「LINEの既読が付いたのに、返信がない」、「返信が遅いと、文句を言われる」などの訴えがあった。新たなコミュニケーションツールの出現により、対人関係が複雑なものになっていることが伺える。

援助要請行動 本学の学生においては援助要請行動について性差、学年による有意差は見られなかった。援助要請行動に関する先行研究では女性の方が男性よりも援助要請行動を取る傾向があるとことを示すものと、有意差はないとするものがあった。永井等は194件の論文から、援助要請と性別との関連を検討し、援助要請は概ね女性の方が男性よりも高いが、専門家への援助要請に対する態度、教師および専門家への援助要請については、性差は見られなかったと述べている¹⁵⁾。

悩みがあるのに、援助要請行動を取らなかった学生は40%となっている。日本学生支援機構による「大学等における学生支援の取組状況に関する調査」では、「学生相談に関する今後の課題として特に必要性が高いと思われる事項」として、「悩みを抱えていながら相談に来ない学生への対応」が最も高く、85.9%とな

っている¹⁶⁾。この事項が大きな課題となるのは、おそらく、相談に来ない（援助要請行動を取らない）学生が学修面や適応面で何らかの支障をきたしているからではないか。本学でも被援助要請群への対応が求められる。

悩みのある学生よりも、悩みがない学生の方が、問題が起きた時には援助要請行動を取ると予測していることは、援助を求めたい気持ちと実際の援助要請行動の間にはギャップがあると捉えることができる。悩みのない学生は実際に援助要請行動を起こしていないので、容易に相談できると考えられるのだろう。一方、悩みがある学生は相談したいと思っても、援助要請行動に結びつかなかった体験があるのではないだろうか。つまり、実際に相談しようとする、二の足を踏んでしまい、相談できない学生がいると考えられる。援助要請行動を取れなかった理由については後述する。

相談相手 援助要請群の相談相手は、身近な存在である「友人」、「家族」と大学では「チューター」という結果になった。前述したように木村等は、学生はインフォーマルな援助者（友人、家族）の方が、フォーマルな援助者（学生相談）よりも、援助を求める際の対象ととらえ、援助を求めやすいことを示唆している¹⁷⁾。本学でも同様な結果が見られた。

しかし、想定群が想定する主な相談相手と実際に相談した相手を比較すると、想定とは異なり友人・家族はあまり選ばれず、チューターが選ばれることが見出された。

このことから、「友人」を相談相手と想定するが、プライベートな問題や精神的な悩みについては実際には相談しにくいことが伺える。ベネッセ教育センターの調査では、大学内に「話をしたり一緒に遊んだりする友だち」が「いない」学生の割合は5.9%であるが、「悩み事を相談できる友だち」が「いない」学生の割合は21.4%となっている¹⁸⁾。つまり、表面的な付き合いの仲間がいても、深い話ができる友人や心から頼りになる親友がいない学生の姿が浮かび上がってくる。

また、「チューター」は学修面の相談だけではなく、「精神面」「家族関係」の悩みの相談相手として選ばれている。チューターは面談や欠席者へ連絡の等、日常的に学生に関わっているので、教員とはいえ、学生にとって身近な存在である。それゆえに、学生がチューターを相談相手として選び、援助を求める傾向が示唆された。

本学において「学修コンシェルジュ」や「学生相談」は、新しい制度であり、学生の認知度が低いために、援助を求める対象となりにくいかもしれない。また、学生自らが求めない援助を受けることができない制度であるため、悩みがあっても援助要請行動を取らな

い学生にとっては、「チューター」のように積極的に自分に関わってくれる存在が必要なのではないだろうか。

援助要請行動の抑制理由 非援助要請群の主な抑制理由は、「相手に迷惑がかかるのではと気になる」、「このようなことで相談して良いのか迷う」、「相談しても解決しないと思う」であった。「相手に迷惑がかかるのではと気になる」という気遣いの背後には、相談をすることで、相手に迷惑がられたり、嫌がられたりして、相手との関係に亀裂が入ることを懸念する気持ちがある。また、「このようなことで相談して良いのか迷う」という気持ちの背後には、些細なことを悩んでいると見下されることへの不安がある。悩んでいるにもかかわらず、相手を過度気遣う学生の姿が浮かび上がる。また、「相談しても解決しない」という相談への懷疑や不信を示す学生もいる。援助を求めることを無意味であると捉えるならば、援助要請行動が抑制されるのも当然だろう。

非想定群の挙げている理由と、非援助要請群が挙げている理由を比較すると、「相手に迷惑がかかるのではと気になる」、「相談しても解決しないと思う」について有意な差がみられた。実際に援助を求めなければならないとき、不安や懷疑心が過り、援助要請行動を抑制することになると考えられる。

DePauloは援助を求める人は援助を要請する時にアンビバレントな気持ちを抱くことを指摘している¹⁹⁾。また、西川は被援助者が援助や援助者に対して申し訳のなさや苦しい感情を抱いたり、反発心のような感情を抱かせることもあると述べている²⁰⁾。

想定場面ではこのような葛藤は生じないが、実際に援助要請行動を起こす立場に立つと、葛藤や不懐疑心に陥ったり、不安になり、援助要請行動がとれなくなることが示唆される。

まとめ

本学の学生の援助要請行動から、悩みを抱えた場合、相談相手として「友人」「家族」「チューター」を選択していること、「友人」には相談したいが、相談できない傾向がみられたこと、「チューター」には相談したくないものの、いざとなったら相談する傾向があること、葛藤、懷疑心、不安が援助要請行動を抑制することが示された。今後は援助要請動向の抑制原因について、性格や資質との関連から研究することが必要であろう。

また、本学の学生相談機能については悩みがあっても援助要請行動を起こさない非援助要請群へのアプローチが求められる。アプローチのひとつとしては、身近な友人への相談を容易にすることが課題となるだろう。

う。そのためにはピア・サポート等，学生同士で支援する制度を導入する必要があるだろう。フォーマルな制度としては，チューター制度の充実，学生相談，学修コンシェルジュ制度を学生に周知徹底していくことが求められるであろう。

文献

- 1) 佐藤 純：学生相談の現状と課題－学生相談体制の整備・充実の検証－ 学生支援の最新動向と今後の展望－大学等における学生支援の取組状況に関する調査(平成 25 年度)より－ 2014 独立行政法人 日本学生支援機構 p85
- 2) DePaulo, B.M.: Perspective on help-seeking. B.M. DePaulo, A. Nadler, & J.D. Fisher (Eds.), New York: Academic Press 1983
- 3) 木村真人・水野治久：大学生の被援助志向性と心理的変数との関連について－学生相談・友達・家族に焦点をあてて カウンセリング研究, 37(3), 260-269, 2004
- 4) 前掲書3)に同じ
- 5) 太田仁：たすけを求める心と行動 援助要請の心理学 2005 金子書房 p6-10
- 6) Erikson, E.H.: Psychological Issues Identity and The Life Cycle. International Universities Press, Inc. 1959 (邦訳 小此木啓吾訳編：自我同一性 アイデンティティとライフサイクル 誠信書房 1973 p115)
- 7) 前掲書6)に同じ
- 8) 落合良行・佐藤有耕：親子関係の変化からみた心理的離乳への過程の分析 教育心理学研究, 44(1), 11-22, 1996
- 9) 黒田有二・有年恵一・桜井茂男：大学生の親友関係における関係性高揚と精神的健康との関係 相互協調的－相互独立的自己観を踏まえた検討 教育心理学研究, 52(1), 24-32, 2004
- 10) 独立法人日本学生支援機構：平成 24 年度学生生活調査結果 p14
- 11) 福岡 欣治：日常ストレス状況での友人への自己開示とソーシャル・サポート (4)－開示に対する友人の受容的反応とサポートが気分状態に及ぼす効果－ 静岡文化芸術大学研究紀要, 9, 15-24, 2008
- 12) 篁宗一：大学生のメンタルヘルスの危機－仲間づくりの失敗 石川瞭子編著「高校生・大学生のメンタルヘルス対策 学校と家庭でできること」 2013 青弓社 p101
- 13) 前掲書12)に同じ p101
- 14) 愛知みずほ大学インスティテューショナル・リサーチセンター (主筆：桜井 栄一)：「学生生活及び学修環境向上のためのアンケート」集計・分析結果 瀬木学園紀要, 8, 47, 2014
- 15) 永井智・水野治久・木村真人：我が国における心理的援助要請に関するメタ分析 (3) 日本心理学会第 78 回大会発表論文集, 2014

- 16) 独立行政法人 日本学生支援機構：大学等における学生支援の取組状況に関する調査(平成25年度) 集計報告(単純集計) 2014 p37
- 17) 前掲3)と同じ
- 18) ベネッセ教育総合研究所：第2回 大学生の学習・生活実態調査報告書 2012 p64
- 19) 前掲2)に同じ
- 20) 西川正之：援助とサポートの社会心理学 高木修監修「援助とサポートの社会心理学 助けあう人間のこころと行動」 2000 北大路書房 p1